

Solução de Problemas
Notebooks HP

Número de Peça: 320399-202

Agosto de 2003

Este guia fornece instruções para você solucionar problemas em seu notebook sozinho ou com a ajuda da HP.

Solução de Problemas
Notebooks HP
Segunda Edição Agosto de 2003
Número de Peça: 320399-202

Sumário

1 Acesso a Ajuda

2 Problemas e Soluções

Índice

1

Acesso a Ajuda

Para solucionar problemas, é possível obter ajuda na janela Ajuda e Suporte, na World Wide Web, por telefone ou com uma assistência técnica autorizada local. Toda documentação que acompanha o notebook pode ser acessada na World Wide Web em vários idiomas.

- Se for possível acessar a área de trabalho do Windows em seu notebook, a HP recomenda que você comece a solucionar qualquer tipo de problema usando a janela Ajuda e Centro de Suporte. Para acessar a janela Ajuda e Centro de Suporte:
    - No Microsoft Windows XP Professional ou Microsoft Windows XP Home, selecione **Iniciar > Ajuda e Suporte**.
    - No Microsoft Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Ajuda**.

  Para obter mais informações sobre como usar a janela Ajuda e Centro de Suporte, consulte "Ajuda do Notebook" posteriormente neste capítulo.
- Se não for possível acessar a área de trabalho do Windows em seu notebook ou se desejar eliminar os problemas mais comuns antes de usar outros recursos de solução de problemas, experimente os procedimentos apresentados na seção "Lista de Verificação para Soluções Rápidas,", posteriormente neste capítulo.

Lista de Verificação para Soluções Rápidas

O Notebook Está Recebendo Energia Suficiente?

Se a luz de alimentação estiver apagada e não for possível ligar o notebook, talvez não haja energia suficiente para o notebook.

Em alguns modelos, a luz de alimentação é a luz do adaptador de CA. Em outros modelos, a luz é a da bateria. Para identificar a luz de alimentação em seu notebook, consulte a documentação específica de seu modelo.

Para ter certeza de que o notebook está recebendo energia suficiente:

- Se o notebook estiver utilizando energia da bateria ou estiver conectado a uma fonte de alimentação externa que não seja uma tomada elétrica, conecte-o a uma tomada elétrica utilizando o adaptador de CA. Se o notebook ligar quando estiver conectado à alimentação externa, mas não funcionar com energia da bateria, recarregue ou substitua a bateria.
- Verifique se o cabo de alimentação e o cabo do adaptador de CA estão bem presos.
- Verifique se a tomada elétrica está fornecendo energia suficiente ligando outro dispositivo elétrico nela.
- Conecte o notebook (por meio do adaptador de CA) a uma tomada de uma outra sala, em um circuito diferente.

Quando o notebook estiver recebendo energia suficiente, a luz de alimentação (a luz do adaptador de CA ou a da bateria) acenderá.

O Notebook Está Ligado?

O notebook talvez esteja no Modo de Espera ou em Hibernação. Para sair do Modo de Espera ou da Hibernação:

- Se o modelo de seu notebook tiver o botão liga/desliga, pressione-o brevemente.
- Se o modelo de seu notebook tiver um interruptor de alimentação, deslize-o brevemente como descrito na documentação específica a esse modelo.

O Notebook Está Superaquecido?

É normal sentir que o notebook está quente ao tocá-lo quando ele está sendo utilizado. Entretanto, se o notebook estiver *extremamente* quente, talvez alguma abertura de ventilação esteja bloqueada. O superaquecimento pode fazer com que o notebook não responda.

Se suspeitar de que o problema está sendo provocado por superaquecimento, deixe o notebook esfriar até que atinja a temperatura ambiente. Em seguida:

- Utilize o notebook em uma superfície firme, e não em uma superfície macia. Tapetes, travesseiros ou estofamentos podem bloquear a abertura de ventilação na parte posterior.
- Coloque o notebook de forma que nenhuma abertura lateral ou traseira seja bloqueada por uma superfície perpendicular ao notebook, como paredes ou equipamentos opcionais.

O Sistema Não Responde?

Se o sistema tiver parado de responder, talvez seja necessário reiniciar ou desligar e, em seguida, iniciar o notebook. Se não for possível usar os procedimentos normais do Windows para reiniciar ou desligar o computador:

1. Pressione **Ctrl+Alt+Delete**. Em seguida:
   - ❏ No Windows 2000 Professional, selecione o botão **Desligar**, pressione a seta para baixo ao lado do campo **“O que você deseja fazer com o computador?”** até que as opções **Reiniciar** ou **Desligar** sejam exibidas e, em seguida, selecione o botão **OK**.

- ❏ No Windows XP, selecione o botão **Desligar o computador** e, em seguida, selecione o botão **Desligar**.

2. Se não for possível desligar o notebook com as teclas **Ctrl+Alt+Delete**:

   - ❏ Em um modelo que possua o botão liga/desliga, pressione e mantenha-o pressionado durante 5 segundos.
   - ❏ Em um modelo que possua um interruptor de alimentação, deslize-o e segure durante 5 segundos.

3. Se o modelo de seu notebook tiver um botão de reinicialização, insira a ponta de um objeto pequeno, como a ponta de um clipe de papel aberto — e, em seguida, pressione o botão liga/desliga. (Esse procedimento reinicia o notebook.) Para obter informações sobre o botão de reinicialização em seu modelo, consulte o guia *Passos Iniciais, Guia do Hardware* ou *Guia de Referência* que acompanha seu notebook.
4. Se não for possível desligar o notebook com o botão liga/desliga ou com o interruptor de alimentação, ou não for possível reiniciá-lo com o botão de reinicialização, desconecte-o da alimentação externa e, em seguida, remova a bateria.

Algum Dispositivo Externo Não Está Funcionando?

Se um dispositivo externo não funcionar conforme esperado:

- Desligue o dispositivo seguindo exatamente as instruções fornecidas na respectiva documentação. (Alguns dispositivos externos, como monitores externos, impressoras e outros dispositivos acoplados ao conector paralelo, devem ser ligados *antes* de o notebook ser ligado.)
- Verifique se:
  - ❏ O dispositivo está conectado ao plugue, à porta ou ao conector correto.
  - ❏ Todos os dispositivos estão bem conectados.
  - ❏ O dispositivo está recebendo energia elétrica suficiente.
  - ❏ Os drivers corretos de dispositivo estão instalados.
- Atualize a memória ROM do sistema com a versão mais recente. Para obter instruções, consulte a documentação específica ao modelo de seu notebook.

O Software Está Funcionando Irregularmente?

Se o software não estiver funcionando normalmente:

- Reinicie o notebook.
- Execute um software antivírus.

  Ao utilizar o notebook para acessar uma rede ou a Internet, seu computador corre o risco de ser contaminado por vírus. Os vírus de computador podem desativar o sistema operacional, aplicativos e utilitários ou fazer com que funcionem incorretamente. Um software antivírus pode detectar a maioria dos vírus, destruí-los e, na maior parte dos casos, reparar qualquer dano que possa ter sido provocado.

  Os softwares antivírus podem vir previamente instalados em alguns notebooks e podem ser comprados para qualquer modelo de notebook na maioria dos revendedores de computador ou produtos eletrônicos. Para obter informações sobre como executar um software antivírus, consulte a documentação que o acompanha.
- Verifique se há espaço suficiente na unidade de disco rígido. Para obter informações sobre como exibir a quantidade de espaço disponível na unidade de disco rígido, consulte a Ajuda on-line ou a documentação impressa do sistema operacional.
- Exclua o último aplicativo que você instalou.

- Faça backup de seus arquivos de dados e, em seguida, corrija ou reinstale o software.
  - ❏ Para corrigir ou reinstalar o sistema operacional ou um aplicativo ou utilitário HP, use os CDs de restauração que acompanham o notebook.

    As instruções sobre como usar os CDs para corrigir ou reinstalar o software são fornecidas com todos os modelos de notebook. Em alguns modelos, essas instruções estão incluídas na embalagem do CD de restauração. Em outros, as instruções são fornecidas em documentações específicas ao modelo, como o *Guia do Software* ou o *Guia de Referência*.
  - ❏ Para corrigir ou reinstalar um software que não estava previamente carregado ou pré-instalado, siga as instruções na documentação que acompanha esse software.



CUIDADO: Para evitar danos ao arquivo e verificar se os drivers corretos estão instalados, restaure ou reinstale o software somente quando o notebook estiver conectado a uma fonte de alimentação externa pelo adaptador de CA ou por um cabo CC (opcional). (Não corrija ou restaure o software enquanto o notebook estiver acoplado ou funcionando com energia da bateria.) Durante a reinstalação:

- Não desconecte o notebook da alimentação externa.
- Não desligue o notebook.
- Não remova nem insira nenhuma unidade.
- Não adicione ou remova nenhum dispositivo interno ou externo.

Localização da Ajuda de que Você Precisa

Ajuda do Notebook

Para acessar a janela Ajuda e Centro de Suporte:

- No Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Ajuda**.
- No Windows XP, selecione **Iniciar > Ajuda e Suporte**.

Ajuda e Centro de Suporte é um recurso abrangente para entrar em contato com um técnico especializado da HP, fazer download ou atualizações de softwares e gerenciar o sistema do notebook. Os recursos de gerenciamento do sistema podem ajudar você a aprender a usar, otimizar e personalizar o hardware do notebook, o sistema operacional e outros softwares e igualmente a solucionar problemas.

São fornecidas instruções na tela para todos os tópicos.

Ajuda da Documentação

Para obter ajuda do sistema operacional:

- No Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Ajuda**.
- No Windows XP, selecione **Iniciar > Ajuda e Suporte**.

Consulte também a Ajuda on-line ou a documentação impressa do sistema operacional. Para obter ajuda adicional para o sistema operacional, visite o site da Microsoft na Web, no endereço http://www.microsoft.com

Para obter ajuda para aplicativos ou utilitários: Abra o software e, em seguida, selecione a opção Ajuda. Essa opção pode ser um botão ou um item de menu identificado como Ajuda ou um ícone de ponto de interrogação. Alguns arquivos da Ajuda podem ser acessados por meio da tecla **F1**(ou **f1**).

Para obter ajuda para um hardware opcional: Consulte a documentação que acompanha o dispositivo. Essa documentação pode estar impressa, em um CD ou dentro do software do dispositivo. Determinadas documentações de dispositivo contam com soluções de problemas e também instruções gerais.

Para obter ajuda específica ao notebook:

- No Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Ajuda**.
- No Windows XP, selecione **Iniciar > Ajuda e Suporte**.

Consulte também os guias específicos ao modelo que acompanham o seu notebook. Os guias específicos variam de acordo com o modelo. Os guias mais comuns são: *Passos Iniciais, Guia do Hardware, Guia do Software* e *Guia de Referência.* Os guias específicos ao modelo podem ser fornecidos impressos ou no *CD de Documentação*.

Para obter ajuda para solução de problemas gerais: Este guia de solução de problemas oferece dicas para solução de problemas gerais. Essas dicas aplicam-se à maioria dos notebooks, mas não incluem procedimentos específicos ao modelo.

Ajuda na World Wide Web

Os fabricantes de hardware e software, em sua maioria, oferecem informações abrangentes para solução de problemas em seu respectivo site na Web e fornecem o endereço do site na embalagem ou na documentação do produto.

No site da HP na Web, é possível procurar informações de referência ou enviar dúvidas por e-mail para especialistas do atendimento ao cliente. Para acessar a área de suporte no site da Web, utilize o navegador da Web para visitar:

http://www.hp.com.br/suporte

Para acessar diretamente áreas específicas do site da HP na Web, a HP recomenda que você use os links no utilitário Ajuda e Centro de Suporte. Para acessar o utilitário:

- No Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Ajuda**.
- No Windows XP, selecione **Iniciar > Ajuda e Suporte**.

Ajuda por Telefone

Antes de Entrar em Contato com o Atendimento ao Cliente

Para obter a solução mais rápida possível para o seu problema, tenha os seguintes itens disponíveis ao entrar em contato com o atendimento:

- O notebook.
- O número de série e a descrição do modelo, os quais se encontram em uma etiqueta afixada no notebook.
- A data de compra na nota fiscal.
- As condições nas quais o problema ocorreu.
- As mensagens de erro exibidas.
- A marca ou o nome do modelo da(s) impressora(s) opcional(is) que estiver utilizando.
- O número da versão do sistema operacional e o número de registro. Para exibir o número da versão do sistema operacional e o número de registro:
    - No Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Configurações > Painel de controle > Sistema >** guia **Geral**.
    - No Windows XP, selecione **Iniciar > Painel de controle > Desempenho e manutenção > Sistema >** guia **Geral**.

Acesso aos Números de Telefone do Atendimento ao Cliente

Para obter uma lista de números de telefone do atendimento ao cliente no mundo inteiro:

- Consulte a *Garantia* impressa somente em inglês que acompanha o notebook.
- Examine os números de telefone do atendimento ao cliente na tela:
  - No Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Painel de controle >** ícone **Desempenho e Manutenção >** ícone **Sistema**. Em seguida, perto da margem inferior da janela **Propriedades do sistema**, selecione o botão **Informações de suporte**.
  - No Windows XP, selecione **Iniciar >** ícone **Desempenho e manutenção >** ícone **Sistema**. Em seguida, perto da margem inferior da janela **Propriedades do sistema**, selecione o botão **Informações de suporte**.
- Obtenha os números de telefone no Site da HP na Web: http://www.hp.com.br

Ajuda de uma Assistência Técnica Autorizada

Para entrar em contato com uma assistência técnica autorizada da HP , consulte a *Garantia* impressa somente em inglês que acompanha o notebook. Para obter um atendimento ideal:

- Forneça todas as informações relacionadas na seção “Antes de Entrar em Contato com o Atendimento ao Cliente” apresentada anteriormente neste capítulo.
- Exclua ou informe todas as senhas.

2

Problemas e Soluções

Antes de Iniciar

Este capítulo apresenta soluções gerais para problemas que você provavelmente vai encontrar no notebook. Experimente uma solução de cada vez. Se um determinado problema tiver várias soluções, experimente as soluções na ordem em que elas são apresentadas.

Pelo fato de os problemas e soluções relacionados serem *gerais:*

- Os problemas e as soluções aplicam-se à maioria dos notebooks (mas não a todos). Alguns problemas e soluções talvez se apliquem ao seu modelo.

  Por exemplo, alguns modelos talvez não possuam os botões de controle de volume; outros talvez não possuam compartimentos de unidade. Se uma solução envolver um hardware ou software que não está disponível em seu modelo, experimente outras soluções.

- As soluções não abrangem procedimentos detalhados que poderiam variar de acordo com o modelo. Para obter procedimentos detalhados específicos ao modelo, consulte a documentação específica ao modelo que acompanha o seu notebook.

  Por exemplo, se uma solução sugerir que atualize a ROM do sistema, você provavelmente precisará consultar o *Guia do Software* ou o *Guia de Referência* para obter instruções sobre atualização da ROM específicas ao seu modelo.

- Os problemas e as soluções aqui incluídos alternam os termos para recursos semelhantes.

Por exemplo, alguns modelos possuem um botão liga/desliga e outros possuem um interruptor de alimentação. Visto que os botões liga/desliga e interruptores de alimentação têm funções semelhantes, uma solução provavelmente vai sugerir que você "pressione o botão liga/desliga (ou deslize o interruptor de alimentação)".

Problemas de Áudio

Não é possível ouvir o som

- Pressione o botão de volume para aumentar o volume.
- Clique duas vezes no ícone do alto-falante na barra de tarefas e, em seguida, desmarque a caixa de seleção “Sem Áudio”.
- Pressione o botão sem áudio. (O som provavelmente poderá ser ouvido quando o botão de sem áudio estiver desativado.)
- Verifique se algum headset, alto-falante externo ou fone de ouvido está conectado ao notebook. Esses dispositivos desativam os alto-falantes internos. Se um desses dispositivos estiver conectado ao notebook, use-o ou desconecte-o .
- Quando utilizar o notebook no modo MS-DOS (por exemplo, ao executar um jogo MS-DOS), talvez o som saia irregular. Para otimizar os recursos de áudio do notebook, utilize somente aplicativos Windows.

Não é possível gravar o som

- Se o microfone interno não estiver gravando e houver um microfone externo conectado ao sistema, desconecte ou utilize o microfone externo. Na maioria dos modelos, quando se conecta um microfone externo ao notebook, o microfone interno é desativado.
- Conecte um microfone externo. Alguns modelos não possuem microfone interno.
- Verifique as configurações do software de gravação de som, particularmente a fonte de gravação e as configurações do volume de gravação. Para acessar a maioria dos aplicativos de gravação de som, selecione **Iniciar > Todos os programas** (ou Programas) **> Acessórios > Multimídia** (ou Entretenimento) e, em seguida, o aplicativo de gravação de som.

Problemas na Bateria e de Energia

 Consulte também itens relacionados com energia na seção "Lista de Verificação para Soluções Rápidas" no capítulo "Acesso a Ajuda".

O notebook não liga

- Conecte o notebook a uma tomada elétrica usando o adaptador de CA. Verifique se todas as conexões estão bem presas e se a tomada elétrica está fornecendo energia suficiente. (Se o notebook não ligar e estiver com uma bateria, é provável que a bateria esteja com defeito.) Remova a bateria do notebook.)
- Se o notebook estiver extremamente quente, frio ou úmido, coloque-o em um ambiente com as especificações fornecidas na documentação exclusiva de seu modelo. Quando voltar a seu trabalho, verifique se as aberturas de ventilação não estão obstruídas.
- Se tiver acabado de adicionar um novo módulo de memória, remova-o. É provável que ele seja incompatível com o notebook. Examine as especificações do módulo de memória na documentação específica ao seu modelo.

O notebook desliga-se inesperadamente

- Se o notebook desligar-se imediatamente depois que for ligado, é provável que a carga da bateria esteja extremamente baixa. Conecte o notebook a uma alimentação externa e, em seguida, recarregue ou substitua a bateria.
- Se o notebook desligar-se quando não houver ninguém por perto, é provável que o sistema tenha iniciado a Hibernação. Para sair da Hibernação, pressione o botão liga/desliga (ou deslize o interruptor de alimentação).

- Se o notebook desligar-se ou iniciar o Modo de Espera *e* estiver extremamente quente, é provável que tenha ultrapassado a temperatura máxima de operação. Espere o notebook esfriar. Em seguida, quando for utilizá-lo, verifique se todas as aberturas de ventilação estão desobstruídas.

Os indicadores estão mostrando que a carga da bateria está baixa

Os indicadores de carga baixa variam de acordo com o modelo e as configurações. Os indicadores comumente usados incluem alertas audíveis, mensagens na tela e luzes que piscam ou mudam de cor.

- Para interpretar ou definir indicadores de carga baixa, consulte a documentação específica ao seu modelo ou a Ajuda on-line ou a documentação impressa do sistema operacional.
- Para responder a um indicador de carga baixa:
    - Se o seu trabalho ainda estiver na tela, salve-o e, em seguida, inicie a Hibernação. Para continuar trabalhando, conecte o notebook à alimentação externa. Lembre-se de substituir ou recarregar a bateria antes de utilizar novamente o notebook com energia da bateria.
    - Se a tela estiver vazia, isso significa que o notebook provavelmente iniciou a Hibernação. Para continuar trabalhando, conecte o notebook à alimentação externa e, em seguida, saia da Hibernação. Lembre-se de substituir ou recarregar a bateria antes de utilizar novamente o notebook com energia da bateria.
    - Se, depois que a energia for restaurada, você tiver perdido seu trabalho não salvo, isso significa que o notebook provavelmente não conseguiu iniciar a Hibernação porque a Hibernação estava desativada. A HP recomenda que você utilize o notebook com energia da bateria somente quando a Hibernação estiver ativada. Para ativar a Hibernação:

- No Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Configurações > Painel de controle**. Clique duas vezes em Opções de Energia, selecione a guia **Hibernar** e marque a caixa de seleção **Ativar o suporte à hibernação**.
- No Windows XP, selecione **Iniciar > Painel de controle > Desempenho e manutenção >** ícone **Opções de energia**. Selecione a guia **Hibernar** e, em seguida, marque a caixa de seleção **Ativar o suporte à hibernação**.

A bateria não carrega

- A bateria pode estar totalmente carregada. Consulte a documentação específica ao seu modelo para obter informações sobre como identificar o status da bateria.
- Se a bateria estiver extremamente quente ou fria, espere até que ela atinja a temperatura ambiente.
- Verifique se o notebook está conectado à fonte de alimentação CA, se todas as conexões estão bem presas e se a fonte de alimentação está fornecendo energia suficiente.
- Se estiver usando um adaptador de CA:
  - ❏ Verifique se o adaptador de CA é o adaptador fornecido com o notebook ou se é um adaptador de substituição fornecido pela HP.
  - ❏ Se o adaptador estiver conectado a uma extensão, desligue-o da extensão e conecte-o diretamente a uma tomada elétrica.
- Verifique se a bateria está inserida corretamente e, se o modelo de seu notebook exigir, trave-a.
- Substitua a bateria. Provavelmente ela está com defeito ou atingiu o fim de sua vida útil. A vida útil da bateria varia porque é influenciada pelo nível de energia e por procedimentos de manutenção e armazenamento.

- Para obter informações sobre como prolongar a vida útil da bateria, consulte as seções sobre bateria e alimentação da documentação específica ao seu modelo.
    - ❑ Para obter informações sobre a garantia da bateria, consulte a documentação de garantia que acompanha o seu notebook ou a da bateria opcional.

A bateria fica quente após o carregamento

Não é necessário fazer nada. É natural que ela se aqueça durante o carregamento.

A visualização da carga da bateria parece imprecisa

- Se apenas a visualização do tempo parecer imprecisa, talvez não seja necessário fazer nada.

  A visualização do tempo restante indica o tempo de execução aproximado restante na bateria *se ela continuar a fornecer a mesma quantidade de energia que está fornecendo no momento.* Por exemplo, o tempo restante diminuirá ao começar a reproduzir um DVD ou a fazer backup para um CompactFlash card e aumentará ao interromper a reprodução do DVD ou quando acabar de fazer backup.

  Se a visualização do tempo restante parecer imprecisa mesmo quando o nível de uso de energia permanecer constante, consulte "Para melhorar a precisão da visualização da carga de todas as baterias" a seguir nesta seção.
- Para melhorar a precisão da visualização da carga de todas as baterias:
    - ❑ Carregue totalmente uma nova bateria antes de usá-la para alimentar o notebook.

- ❏ Espere que a bateria em uso descarregue até menos de 10% da carga total durante o uso normal para só então recarregá-la.
- ❏ Ao carregar qualquer bateria, carregue-a completamente.
- ❏ Calibre a bateria, especialmente se ela não tiver sido usada por 1 mês ou mais. Para obter instruções, consulte a documentação específica ao modelo de seu notebook.

- Substitua a bateria. Provavelmente ela está com defeito ou atingiu o fim de sua vida útil. A vida da bateria varia de acordo com a utilização da energia e os procedimentos de manutenção.
  - ❏ Para obter informações sobre como prolongar a vida útil da bateria, consulte as seções sobre bateria e alimentação da documentação específica ao seu modelo.
  - ❏ Para obter informações sobre a garantia da bateria, consulte a documentação de garantia que acompanha o seu notebook ou a da bateria opcional.

O tempo de execução da bateria é menor que o esperado

Examine novamente, na documentação específica ao modelo de seu notebook, as informações sobre:

- Configurações e procedimentos de conservação da bateria.
- Ambientes e procedimentos de armazenamento da bateria.
- Especificações do ambiente de operação do notebook.

Não é possível iniciar o Modo de Espera

Examine novamente, na documentação específica ao modelo de seu notebook, as informações sobre:

- Como as mídias de unidade, como disquetes, CDs ou DVDs, afetam o Modo de Espera.
- Como o infravermelho interfere no Modo de Espera.

Não é possível iniciar a Hibernação

- Verifique se a Hibernação está ativada. Para ativar a Hibernação:
  - No Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Configurações > Painel de controle**. Clique duas vezes em **Opções de Energia**, selecione a guia Hibernar e marque a caixa de seleção **Ativar o suporte à hibernação**.
  - No Windows XP, selecione **Iniciar > Painel de controle > Desempenho e manutenção > ícone Opções de energia**. Selecione a guia **Hibernar** e, em seguida, marque a caixa de seleção **Ativar o suporte à hibernação**.
- Verifique se os tempos de espera da Hibernação não estão definidos como **Nunca**. Para acessar as configurações de tempo de espera da Hibernação:
  - No Windows 2000 Professional, selecione **Iniciar > Configurações > Painel de controle**. Clique duas vezes em **Opções de Energia** e, em seguida, selecione a guia **Esquemas de energia**.
  - No Windows XP, selecione **Iniciar > Painel de controle >** ícone **Desempenho e manutenção >** guia **Esquemas de energia**.
- Examine novamente, na documentação específica ao modelo de seu notebook, as informações sobre:
  - Como as mídias de unidade, como disquetes, CDs ou DVDs, afetam a Hibernação.
  - Como o infravermelho afeta a Hibernação.

Problemas de CD ou DVD

Em alguns notebooks, a unidade de CD ou DVD é removível. Em outros, a unidade de CD ou DVD deve ser removida somente por assistência técnica autorizada.

△ Para evitar danos à unidade de CD ou DVD e ao notebook, não remova nenhuma dessas unidades, a menos que tiver certeza de que a unidade de CD ou DVD no notebook é removível. Se a documentação específica ao seu modelo não contiver instruções sobre como inserir ou remover uma unidade de CD ou DVD, não remova nem uma nem outra.

A unidade de CD ou DVD não é reconhecida pelo sistema

- Verifique se os drivers corretos do dispositivo estão instalados.
- Atualize a ROM do sistema.
- Se o notebook estiver executando uma versão de varejo do sistema operacional e a unidade tiver sido inserida quando o sistema estava ligado, no **Modo de Espera** ou na **Hibernação**, desligue-o. Quando o notebook estiver desligado, insira novamente a unidade. Em seguida, ligue o notebook.
- Execute um antivírus.
- Se a unidade de CD ou DVD no notebook for removível:
  - ❏ Remova e, em seguida, insira novamente a unidade, seguindo exatamente as instruções fornecidas pela documentação específica ao seu modelo.
  - ❏ Verifique se a unidade não está com defeito usando-a em outro compartimento de unidade.
  - ❏ Verifique se o compartimento de unidade não está com defeito usando outra unidade no mesmo compartimento.

Nenhum som de alerta é reproduzido quando uma unidade de CD ou DVD é inserida

Se o notebook estiver desligado, no Modo de Espera ou na Hibernação, não é preciso fazer nada. O notebook reproduz um alerta sonoro depois que uma unidade é inserida ou removida com sucesso somente quando está ligado.

Não é possível inicializar o notebook por meio de um CD ou DVD

- Aguarde um pouco mais. A inicialização de um CD ou DVD pode levar até 30 segundos ou mais.
- Verifique se o CD ou DVD é inicializável.
- Consulte a documentação específica ao seu modelo para obter informações sobre como ativar a unidade como um dispositivo de inicialização.
- Se a unidade for removível e estiver inserida no momento em um replicador de porta (opcional), insira-a no compartimento de unidade do notebook.

O notebook não consegue ler um CD ou DVD

- Aguarde um pouco mais. A unidade pode levar até 30 segundos ou mais para identificar o tipo de mídia que foi inserido.
- Verifique se por um acaso não foi inserido um CD ou DVD de um único lado com a etiqueta virada para baixo.
- Verifique se o CD ou DVD está inserido corretamente como é indicado na documentação específica ao seu modelo ou na documentação da unidade.

- Verifique se o CD ou DVD pode ser reproduzido pela unidade. Por exemplo, é possível reproduzir um CD em uma unidade de DVD, mas não um DVD em uma unidade de CD.
- Mude a configuração regional na unidade. Para obter instruções, consulte a documentação específica ao seu modelo ou, se estiver usando um software de DVD opcional, consulte a documentação desse software.
- Limpe o CD ou DVD.
- Remova o CD ou DVD, reinicie o notebook e, em seguida, insira novamente o CD ou DVD.
- Se tiver criado o CD ou DVD, tente usar uma marca diferente de CD ou DVD.

O filme de DVD não se ajusta à tela

O formato de alguns DVDs de dois lados (padrão ou tela panorâmica) é diferente para cada um dos lados. No formato de tela panorâmica, aparecem faixas pretas na parte superior e inferior da tela. Para ver no formato padrão, vire o DVD e, em seguida, reproduza-o.

A reprodução do DVD está irregular

- Feche todos os outros programas enquanto estiver reproduzindo o DVD. (Talvez seja necessário reiniciar o Windows para liberar todos os recursos.)
- Reproduza DVDs quando o notebook estiver sendo alimentado por energia externa. Ou então mude o Esquema de energia do sistema operacional para fornecer energia suplementar ao notebook quando ele estiver funcionando à bateria.
- Se ocorrer erros de vídeo no início da reprodução:
  - Aguarde até que o sistema processe os dados de direitos autorais no início do DVD.
  - Pare e, em seguida, reinicie o filme de DVD.
- Limpe o DVD.

O Modo de Espera ou a Hibernação interfere na reprodução de CD ou DVD

Iniciar o Modo de Espera ou a Hibernação durante a reprodução de um CD ou DVD provavelmente interromperá ou diminuirá a qualidade da reprodução.

- Remova o CD ou DVD da unidade antes de iniciar o Modo de Espera ou a Hibernação.
- Se o Modo de Espera ou a Hibernação for iniciado durante a reprodução de um CD ou DVD, saia do Modo de Espera ou da Hibernação e, em seguida, reinicie o notebook.

É exibido um código de erro da região do DVD

Mude a configuração regional na unidade. (É provável que a quantidade de tempo para alteração da configuração regional seja restrita.) Para obter instruções, consulte a documentação específica ao seu modelo ou, se estiver usando um software de DVD opcional, consulte a documentação desse software.

Problemas com Cartão de Memória Digital ou Memory Stick

Esta seção discute os problemas que você pode encontrar ao usar SD (Secure Digital) card, MMC (multimedia card), CompactFlash card, Memory Stick ou outro produto de armazenamento digital. Os slots adequados para esses produtos variam de acordo com o modelo do notebook. Por exemplo, alguns notebooks possuem um slot de mídia digital integrada ou uma leitora integrada de memória. Outros possuem slot para SD card ou para CompactFlash card. As informações nesta seção aplicam-se à maioria dos produtos de memória digitais.

Para obter informações sobre como solucionar problemas de memória RAM (memória de acesso aleatório) e usar módulos de memória, consulte a seção "Problemas de Memória" .

O notebook não aceita cartão de memória digital ou Memory Stick

Muitos slots que aceitam cartão de memória digital ou Memory Stick suportam somente formatos digitais específicos. Por exemplo, um slot identificado como um slot CompactFlash card provavelmente possui uma leitora que suporta somente cartões desse tipo. Um slot identificado como SD card provavelmente possui uma leitora que suporta apenas SD cards e MMCs. Consulte a documentação específica ao seu modelo para obter informações sobre os produtos que são suportados por recursos de memória digitais em seu notebook.

É possível adquirir um adaptador que suporte vários tipos de produto de memória digital na maioria dos revendedores de computador ou produtos eletrônicos. Esses adaptadores, em sua maioria, podem ser usados em qualquer modelo de notebook.

Não é possível ouvir os alertas de memória digitais

- Pressione o botão de volume para aumentar o volume.
- Clique duas vezes no ícone do alto-falante na barra de tarefas e, em seguida, verifique se a caixa de seleção "Sem Áudio" está desmarcada.
- Pressione o botão sem áudio no notebook e verifique se a luz correspondente está apagada. (O som provavelmente poderá ser ouvido quando o botão de sem áudio estiver desativado.)
- Verifique se algum headset, alto-falante externo ou fone de ouvido está conectado ao notebook. Esses dispositivos desativam os alto-falantes internos. Se um desses dispositivos estiver conectado ao notebook, use-o ou desconecte-o .

O notebook não reconhece o cartão de memória digital ou Memory Stick

- Remova e, em seguida, insira novamente o cartão de memória digital ou Memory Stick.
- Reinicie o notebook.
- Verifique se o cartão de memória digital ou Memory Stick funciona corretamente experimentando-o em outro notebook.

O cartão de memória digital ou Memory Stick não funciona e não é possível ouvir os alertas

- Verifique se o cartão de memória digital ou Memory Stick está inserido corretamente. Os cartões digitais devem ser inseridos com a etiqueta voltada para cima.

- Verifique se o cartão de memória digital ou Memory Stick está configurado corretamente. Para obter informações sobre configuração, consulte a documentação do produto digital. A documentação específica de alguns modelos provavelmente contêm informações adicionais sobre configuração.
- Verifique se o cartão de memória digital ou Memory Stick funciona corretamente experimentando-o em outro notebook.
- Se estiver tentando acessar um cartão de armazenamento digital ou Memory Stick:
  - ❑ Verifique se você está usando a designação correta de unidade.
  - ❑ Verifique se o cartão de memória digital ou Memory Stick está formatado corretamente. Para obter informações sobre configuração, consulte a documentação do produto.

Problemas de Exibição

A tela está em branco

- Toque ou mova o dispositivo apontador – TouchPad, bastão apontador ou mouse externo (opcional).
- Saia do Modo de Espera ou da Hibernação.
- Se o notebook estiver extremamente quente ou frio, aguarde até que ele atinja a temperatura ambiente.
- Mude a imagem para o monitor externo ou do notebook. Para obter instruções:
  - ❏ Consulte a documentação específica ao seu modelo.
    - ◆ Alguns modelos contam com uma tecla de acesso para alternar a imagem entre o monitor do notebook e dispositivos externos opcionais, como monitores e filmadoras.
    - ◆ Alguns modelos possuem configurações no utilitário de Configuração que interferem no local de exibição.
  - ❏ Consulte também a Ajuda on-line ou a documentação impressa do sistema operacional. Alguns sistemas operacionais contam com recursos de área de trabalho estendida que interferem no local de exibição.

Os ícones da área de trabalho são muito grandes ou muito pequenos

Utilize as configurações do sistema operacional para ajustar o tamanho do ícone. Os ícones grandes provavelmente são mais fáceis de ler. A seleção do tamanho de ícone menor permite exibir mais ícones na área de trabalho.

Os caracteres estão escuros ou são difíceis de ler

- Se o notebook estiver direcionado para a luz, mude a posição do notebook ou incline o monitor.
- Aumente o brilho da tela. Alguns modelos contam com uma tecla de acesso que controla o respectivo brilho.
- Ajuste as configurações da tela no sistema operacional. Por exemplo, para que os caracteres sejam exibidos na tela em tamanho maior ou menor, ajuste a configuração de resolução.
- Se os caracteres estiverem ilegíveis ou o monitor piscar quando um monitor externo (opcional) for conectado, reinicie o notebook e, em seguida, diminua a resolução do monitor externo de acordo com as instruções na documentação do sistema operacional ou do monitor externo.

Problemas de FireWire (IEEE 1394)

O conector de barramento serial de alta velocidade disponível em alguns notebooks talvez estejam identificados na documentação específica ao seu modelo como *conector FireWire* ou *conector 1394.* As informações nesta seção aplicam-se a ambos os conectores.

O dispositivo FireWire não funciona

- Verifique se o dispositivo FireWire está bem conectado à tomada elétrica e igualmente ao conector FireWire no notebook.
- Verifique se o dispositivo está funcionando apropriadamente conectando-o a um conector FireWire em outro sistema.
- Entre em contato com o fabricante do dispositivo para verificar se você está usando o(s) driver(s) corretos.
- Use o utilitário Gerenciador de Dispositivos do sistema operacional para verificar e solucionar qualquer conflito entre recursos.

O conector FireWire possui apenas 4 pinos

O conector FireWire do notebook talvez seja diferente do conector FireWire de um PC. Os PCs em geral possuem conectores FireWire de 6 pinos e os notebooks na maioria das vezes possuem conectores FireWire de 4 pinos. Para conectar um dispositivo FireWire com cabo de 6 pinos ao notebook:

- Substitua o cabo de 6 pinos no dispositivo por um de 4 pinos.
- Utilize um adaptador de 6 para 4 pinos.

É possível obter um cabo de 6 pinos ou um adaptador de 6 para 4 pinos na maioria dos revendedores de computador ou produtos eletrônicos.

O dispositivo FireWire conectado ao notebook com uma conexão de 4 pinos deve ser conectado à alimentação externa da mesma forma que ao notebook.

Problemas com Jogos

O jogo pára de responder com freqüência ou trava

- Reinstale o jogo, anotando as configurações e as seleções padrão referentes ao modelo de seu notebook e reinicie o jogo.
- Verifique se o seu modelo atende às exigências de hardware e software do jogo. Para verificar essas exigências, examine a documentação do jogo, visite o site do fabricante na Web ou entre em contato com o fabricante do jogo.

Os sons do jogo estão irregulares

Se estiver executando o jogo no MS-DOS, o som provavelmente sairá irregular. Para otimizar os recursos de áudio do notebook, utilize somente jogos para Windows.

Problemas na Unidade de Disco Rígido



A unidade de disco rígido *principal* é a que está no compartimento de unidade; a unidade de disco rígido *secundária* (opcional) é a que está em um compartimento de unidade adicional. O compartimento de unidade adicional pode ser um MultiBay no notebook, um compartimento no replicador de porta ou um compartimento externo.

Não é possível acessar a unidade de disco rígido principal

A unidade talvez esteja protegida pelo DriveLock ou outro software de proteção de unidade. Para se informar sobre procedimentos de gerenciamento de segurança, consulte na documentação específica ao seu modelo a seção sobre segurança, senha ou o utilitário de Configuração.

A unidade de disco rígido principal não é reconhecida

Substitua a unidade de disco rígido:

- Se a documentação específica ao seu modelo incluir procedimentos sobre a substituição da unidade de disco rígido principal, siga as instruções cuidadosamente.
- Se a documentação não incluir instruções, consulte a *Garantia* que acompanha o notebook para entrar em contato com uma assistência técnica autorizada.

A unidade de disco rígido secundária não é reconhecida

- Remova e, em seguida, reinicie a unidade de disco rígido secundária exatamente como a documentação específica ao modelo de seu notebook ou a documentação do replicador de porta ou do compartimento externo instrui. Verifique se a unidade está firmemente inserida no compartimento.
- Se a unidade de disco rígido secundária tiver sido inserida enquanto o notebook estava ligado, no Modo de Espera ou na Hibernação, insira-a novamente depois de desligar o sistema. Sempre desligue o notebook antes de remover ou inserir uma unidade de disco rígido.
- Para verificar se o problema tem a ver com a unidade de disco rígido secundária, experimente utilizar outra unidade de disco rígido no compartimento.

O notebook não inicia de uma unidade de disco secundária

- Inicie o notebook usando a unidade de disco rígido principal.
- Consulte a documentação específica ao seu modelo para obter informações sobre ajuste da seqüência de inicialização, às vezes chamada de ordem de inicialização.
- Se a unidade estiver em um replicador de porta, insira-a no MultiBay do notebook.

Problemas de Comunicação por Infravermelho

 A comunicação por infravermelho é gerenciada pelo sistema operacional. Para implementar algumas soluções sugeridas nesta seção e para pôr em prática outras soluções de problema, talvez seja necessário consultar a Ajuda on-line ou a documentação impressa do sistema operacional. Se estiver usando um software de infravermelho opcional, consulte a documentação que acompanha esse software.

Não é possível estabelecer a conexão de infravermelho

- Consulte também, nesta seção, "O notebook não transmite nem recebe dados,".
- Se o notebook ou o notebook de destino estiver no Modo de Espera, saia desse modo.
- Verifique se apenas um aplicativo está utilizando a porta infravermelha.
- Verifique se o software de infravermelho que está sendo usado no notebook está instalado adequadamente e ativado no dispositivo de destino. (Em alguns modelos, a porta infravermelha do notebook está totalmente ativada independentemente de o notebook estar ligado. Em outros modelos, a porta infravermelha tem de ser ativada manualmente.)
- Verifique se o dispositivo de destino é compatível com IrDA e com o hardware e software de infravermelho no notebook. Essas informações normalmente são fornecidas na documentação do dispositivo ou no site do fabricante do dispositivo na Web.
- Experimente outra configuração de porta COM.
- Verifique a taxa de transmissão, o número de bits, o byte de parada e as configurações de conflito de paridade no notebook e no dispositivo de destino.

O notebook não transmite nem recebe dados

- Aproxime as portas infravermelhas. A distância entre elas não deve ser maior que 1 metro (3 pés).
- Posicione as portas infravermelhas de forma que elas fiquem o máximo possível direcionadas uma de frente para a outra. Como o ângulo máximo de captura é de 30 graus, as portas devem estar alinhadas a no máximo 15 graus do centro.
- Se as conexões infravermelhas estiverem expostas a luz solar direta, luz fluorescente que economiza energia ou luz incandescente:
  - ❏ Remova ou bloqueie a(s) fonte(s) de luz que está(ão) causando interferência.
  - ❏ Aproxime as portas infravermelhas.
- Verifique se há ainda algum dispositivo infravermelho, controle remoto ou outro dispositivo sem fio (como fone de ouvido, headset ou telefone celular) direcionado para uma das portas infravermelhas.
- Remova qualquer objeto, até mesmo papel solto, que esteja entre as portas infravermelhas e possa estar interferindo na transmissão.
- Verifique se nenhuma das unidades está movendo durante a transmissão. A transmissão pode ser impedida ou interrompida até mesmo por uma vibração forte.
- Limpe ambas as lentes de infravermelho com um pano limpo e sem fiapos.
- Selecione uma taxa de transmissão menor e fixa para ambos os dispositivos. (A configuração da taxa de transmissão deve ser idêntica em ambos os dispositivos.)

O Modo de Espera impede a transmissão por infravermelho

O Modo de Espera é incompatível com a transmissão por infravermelho.

- Se o notebook de transmissão ou recepção estiver no Modo de Espera, não será possível iniciar a transmissão. Verifique se ambos os notebooks estão ligados.
- Se o Modo de Espera for iniciado durante uma transmissão, a transmissão será interrompida. Em alguns modelos, a transmissão é retomada quando o notebook sai do Modo de Espera. Em outros, a transmissão deve ser reiniciada manualmente.

Problemas de Internet



As informações fornecidas nas seções "Problemas de Modem," "Problemas de Rede," ou "Problemas de Dispositivo de Rede Local (LAN) sem Fio" também podem ser úteis.

O notebook não consegue conectar-se à Internet

- Verifique se o provedor de serviços de Internet (ISP) não foi interrompido.
- Verifique suas configurações de Internet.
- Entre em contato com o ISP para obter ajuda.

Os botões de Internet não respondem

Alguns modelos possuem um ou mais botões que oferecem acesso direto à Internet. O nome dos botões varia de acordo com o modelo. As informações nesta seção aplicam-se aos botões comumente chamados Botões de Fácil Acesso ou botões Quick Launch. Se os botões de Internet no notebook não responderem:

- Verifique se o serviço do ISP não foi interrompido.
- Conecte-se novamente ao ISP e experimente mais uma vez os botões de Internet.
- Examine novamente as informações de configuração dos botões de Internet na documentação específica ao seu modelo.

O notebook não consegue navegar por um site da Web selecionado

- Verifique o URL ou experimente outro URL.
- Visite o site em um outro horário (O site da Web pode estar passando por problemas técnicos ou estar sobrecarregado por muitos visitantes.)

Problemas de Teclado e Dispositivo Apontador

 Várias ações do dispositivo apontador são controladas pelas configurações do mouse no sistema operacional. Para mudar a velocidade do apontador ou do clique, adicionar ou remover rastros de mouse ou ajustar outras configurações do dispositivo apontador, consulte a Ajuda on-line ou a documentação impressa do sistema operacional. Se estiver utilizando um mouse externo (opcional), consulte também a documentação desse mouse.

As teclas do teclado do notebook travam ou não respondem

Limpe o teclado de acordo com as instruções da documentação específica ao seu modelo. As instruções sobre manutenção do teclado em geral são fornecidas no guia *Manutenção, Transporte e Viagem* no CD de *Documentação*. Em alguns modelos, as instruções sobre manutenção do teclado encontram-se em outro guia, como no *Guia do Hardware* ou no *Guia de Referência*.

Várias teclas estão digitando caracteres incorretos

Mude a configuração de idioma do teclado como descrito no guia *Passos Iniciais , Guia de Referência* específico ao seu modelo ou de acordo com a Ajuda on-line ou documentação impressa do sistema operacional.

As teclas de letra estão digitando números

Ative o teclado numérico do notebook de acordo com as instruções da documentação específica ao seu modelo. É provável que a documentação do seu modelo refira-se ao teclado numérico como “teclado numérico integrado” ou “teclado numérico do notebook”.

O teclado numérico não funciona

- Desative o teclado numérico do notebook de acordo com as instruções da documentação específica ao seu modelo. É provável que a documentação do seu modelo refira-se ao teclado numérico como "teclado numérico integrado" ou "teclado numérico do notebook".
- Se houver um teclado numérico externo (opcional) conectado ao sistema, use-o. Ou então, desconecte o teclado numérico externo e use o teclado numérico do notebook.

As teclas de acesso não funcionam no teclado externo

Em alguns modelos, as teclas de acesso não funcionam no teclado externo (opcional). Em outros, as teclas de acesso são usadas diferentemente no teclado externo. Consulte a seção sobre teclas de acesso da documentação específica ao seu modelo.

Movimentos do apontador

Em alguns modelos, é normal o apontador continuar movendo-se durante um breve período depois que o bastão apontador ou o TouchPad é liberado. Aguarde alguns segundos depois que remover a mão do dispositivo apontador para que ele volte ao normal.

O apontador move-se irregularmente à medida que você digita

- Pressione o botão liga/desliga do TouchPad para que ele permaneça desativado enquanto estiver digitando.
- Limpe o TouchPad com um pano macio e seque-o.

- Ajuste as configurações de sensibilidade do TouchPad. Em alguns modelos, essas configurações podem ser acessadas por meio da janela do mouse do sistema operacional. Consulte a documentação específica ao seu modelo para obter informações sobre configurações adicionais do TouchPad.
- Reinicie o notebook.

O bastão apontador não funciona

- Se houver um mouse externo (opcional) conectado ao sistema, ele pode desativar o bastão apontador. Alguns modelos incluem um utilitário, geralmente chamado de utilitário de configuração, no qual é possível estabelecer que o sistema responda tanto ao mouse externo quanto ao bastão apontador.
- Se o seu notebook tiver tanto o TouchPad quanto um bastão apontador, verifique se o notebook está definido para responder ao bastão.
- Reinicie o notebook.

O TouchPad não funciona

- Pressione o botão liga/desliga do TouchPad, se disponível em seu notebook, para ativar o TouchPad.
- Se houver um mouse externo (opcional) conectado ao sistema, ele pode desativar o TouchPad. Alguns modelos incluem um utilitário, geralmente chamado de utilitário de configuração, no qual é possível estabelecer que o sistema responda tanto ao mouse externo quanto ao TouchPad.
- Se o seu notebook tiver tanto um bastão apontador quanto o TouchPad, verifique se o notebook está definido para responder ao TouchPad.
- Limpe o TouchPad com um pano macio e seque-o.

- Ajuste as configurações de sensibilidade do TouchPad. Em alguns modelos, essas configurações podem ser acessadas por meio da janela do mouse do sistema operacional. Consulte a documentação específica ao seu modelo para obter informações sobre qualquer outra configuração do TouchPad.
- Reinicie o notebook.

O mouse externo não funciona

- Verifique se o mouse está firmemente conectado ao sistema e se os drivers corretos estão instalados.
- Limpe o mouse.

O mouse de rolagem PS/2 não funciona

- Em alguns modelos, o dispositivo apontador integrado (o bastão apontador ou o TouchPad) deve ser desativado para que o recurso de rolagem do mouse externo (opcional) possa funcionar. Alguns desses modelos incluem um utilitário, geralmente chamado de utilitário de configuração, no qual é possível estabelecer que o sistema desative o dispositivo apontador integrado quando um mouse externo (opcional) estiver em uso.
- Desconecte o mouse de rolagem, inicie o Modo de Espera e, em seguida, conecte novamente o mouse de rolagem. (Para reativar o uso do TouchPad em alguns modelos, é necessário iniciar o Modo de Espera ou desligar o notebook e, em seguida, desconectar o mouse de rolagem.)

O teclado ou o dispositivo apontador USB não funciona

Consulte a documentação específica ao seu modelo para obter informações sobre suporte de herança USB.

Problemas de Memória

Esta seção discute possíveis problemas com a memória RAM (memória de acesso aleatório). Para obter informações sobre como solucionar possíveis problemas ao usar um SD (Secure Digital) card, MMC (multimedia card), CompactFlash card, Smart Media Card ou outro cartão de memória digital, consulte a seção "Problemas com Cartão de Memória Digital ou Memory Stick".

É exibida a mensagem de memória insuficiente

- Feche um ou mais aplicativos.
- Reinicie o notebook.

Um novo módulo de memória não aumenta a memória

- Reinicie o notebook depois que concluir a instalação.
- Examine as instruções de instalação do módulo de memória na documentação específica ao seu modelo. O módulo talvez seja incompatível com o seu notebook ou talvez esteja instalado incorretamente.

Novo módulo de memória interfere na inicialização

Se o notebook não inicializar depois que um novo módulo de memória for instalado, remova o módulo; é provável que ele seja incompatível com o seu notebook. Examine novamente as especificações do módulo de memória na documentação específica ao seu modelo.

Problemas de Modem

 Consulte também a seção “Problemas de Internet” .

Não é possível ouvir o tom de discagem

- Verifique se o cabo do modem está firmemente conectado ao plugue de telefone e ao plugue RJ-11 no notebook ou no replicador de porta.
- Para verificar se a tomada telefônica está funcionando, conecte o telefone em uma outra tomada. Se não ouvir o tom de discagem no telefone, conecte o modem a um outro plugue ou entre em contato com a companhia telefônica.
- Verifique se um outro modem ou telefone está usando a linha telefônica. (Talvez o telefone de uma extensão que não tenha sido posto no gancho esteja causando esse problema.)
- Verifique se o modo de discagem correto (tom ou pulso) está selecionado.
- Verifique se o modem está conectado a uma linha telefônica analógica, e não a uma linha digital. Uma linha descrita como PABX é geralmente uma linha digital. Uma linha telefônica descrita como linha de dados, linha de aparelho de fax, linha de modem ou linha telefônica padrão é provavelmente uma linha analógica.
- Se não estiver em seu país, consulte a seção da documentação de seu notebook que oferece instruções sobre como usar o modem internacionalmente. É provável que essas instruções estejam na documentação específica ao seu modelo ou no guia *Modem e Rede*.

O modem não disca corretamente

- Verifique se você está discando o número correto.
- Disque o número usando o telefone. Se ouvir sinal de ocupado, disque posteriormente o número usando o modem.
- Verifique se você está discando todos os prefixos necessários, como os códigos de uma linha externa, de longa distância ou internacionais.
- Desative o recurso de chamadas em espera antes de discar. Para obter o código de desativação de chamadas em espera da sua área de discagem, entre em contato com a sua central de atendimento local.
- Se não estiver em seu país, consulte a seção da documentação de seu notebook que oferece instruções sobre como usar o modem internacionalmente. É provável que essas instruções estejam na documentação específica ao seu modelo ou no guia *Modem e Rede*.

O modem disca corretamente, mas não estabelece a conexão

- Verifique se o modem está conectado a uma linha telefônica analógica, e não a uma linha digital. Uma linha descrita como PABX é geralmente uma linha digital. Uma linha telefônica descrita como linha de dados, linha de aparelho de fax, linha de modem ou linha telefônica padrão é provavelmente uma linha analógica.
- Conecte o modem a um outro plugue de telefone.

Não é possível ouvir os sons do modem

- Pressione o botão de volume para aumentar o volume.
- Clique duas vezes no ícone do alto-falante na barra de tarefas e, em seguida, desmarque a caixa de seleção “Sem Áudio”.
- Pressione o botão sem áudio no notebook e verifique se a luz correspondente está apagada. (O som provavelmente poderá ser ouvido quando o botão de sem áudio estiver desativado.)
- Verifique se algum headset, alto-falante externo ou fone de ouvido está conectado ao notebook. Esses dispositivos desativam os alto-falantes internos. Se algum desses dispositivos estiver conectado ao notebook, use-o ou desconecte-o.
- Ajuste o volume do modem no sistema operacional ou no software de modem opcional.

O modem não se conecta em velocidade máxima

- Peça ao provedor de serviços telefônicos para verificar se há excesso de estática ou ruído na linha telefônica. Talvez seja necessário solicitar um filtro de linha. Enquanto isso, conecte o modem a uma outra linha telefônica. Condições inadequadas de linha no número remoto também podem diminuir a velocidade de transmissão.
- Verifique se um outro modem ou telefone está usando a linha telefônica. (Talvez o telefone de uma extensão que não tenha sido posto no gancho esteja causando esse problema.)

Os caracteres estão ilegíveis ou as taxas de transferência estão baixas

Peça ao provedor de serviços telefônicos para verificar se há excesso de estática ou ruído na linha telefônica. Talvez seja necessário solicitar um filtro de linha. Enquanto isso, conecte o modem a uma outra linha telefônica. (Condições inadequadas de linha no número remoto também podem diminuir a velocidade de transmissão.)

O modem perde a conexão

- Desative o recurso de chamadas em espera antes de discar. Para obter informações sobre como desativar esse recurso e obter o código de desativação de chamadas em espera da sua área de discagem, entre em contato com a sua central de atendimento local.
- Verifique se um outro modem ou telefone está usando a linha telefônica. (Talvez o telefone de uma extensão que não tenha sido posto no gancho esteja causando esse problema.)
- Pergunte ao provedor de serviços telefônicos se o tempo ocioso na linha interrompe uma conexão.
- Se o notebook tiver atingido a condição de bateria fraca:
    1. Ligue o notebook à alimentação externa.
    2. Reinicie o aplicativo de software de comunicação.
    3. Substitua ou recarregue a bateria antes de usar novamente o modem quando o notebook estiver sendo alimentado pela energia da bateria.
- Atualize o software do modem. Para obter instruções, consulte a seção sobre atualização da documentação específica ao seu modelo.

As transmissões de fax não funcionam

- Feche qualquer outro aplicativo de software de comunicação que estiver aberto.
- Verifique se você está usando o driver de impressora correto.
- Se o software do fax estiver definido como Classe 2, experimente mudar a configuração para Classe 1.

Uma mensagem informa que há excesso de corrente de linha

Verifique se o modem está conectado a uma linha telefônica analógica, e não a uma linha digital. Uma linha descrita como PABX é geralmente uma linha digital. Uma linha telefônica descrita como linha de dados, linha de aparelho de fax, linha de modem ou linha telefônica padrão é provavelmente uma linha analógica.

Problemas de Rede

O notebook não consegue conectar-se à rede

 Para obter informações sobre o(s) indicador(es) de status da rede no notebook, consulte a documentação específica ao seu modelo.

- Verifique se o cabo de rede é um cabo de pares trançados Categoria 5 (CAT-5).
- Verifique se uma das extremidades do cabo de rede está firmemente conectado ao plugue RJ-45 (de rede) no sistema e se a outra extremidade está firmemente conectada a uma tomada de rede Ethernet (e não a um plugue de telefone digital ou um outro plugue de aparência semelhante).
- Experimente conectá-lo a um outro plugue de rede Ethernet que você tenha certeza de que esteja funcionando corretamente.
- Se estiver estabelecendo a conexão diretamente com um hub ou com um comutador, verifique se o hub ou o comutador está ligado e se você não está estabelecendo a conexão com a porta uplink.

A conexão é estabelecida, mas a rede parece inativa

- Por meio do utilitário Gerenciador de Dispositivos do sistema operacional, verifique se o driver do dispositivo do adaptador de rede está instalado adequadamente.
- Verifique se o protocolo TCP/IP ou outro protocolo necessário está ligado ao adaptador de rede e se está configurado apropriadamente.
- Verifique se você está usando um endereço válido para a sua rede. Para obter informações sobre endereço de rede, entre em contato com o administrador da sua rede.
- Verifique se o recurso de rede que você está tentando alcançar está ativado e conectado à rede.

- Verifique se um adaptador de rede local (LAN) Ethernet está selecionado na janela Propriedades de Rede no sistema operacional.
- Se estiver usando um firewall de software ou hardware, verifique se ele está configurado corretamente.

Alguns recursos de rede não estão disponíveis

- Confirme se você efetuou logon na rede usando as credenciais necessárias para acessar os recursos em questão. Para obter informações sobre credenciais e logon, entre em contato com o administrador de sua rede.
- Verifique se o aplicativo que você está usando — por exemplo, o aplicativo de e-mail ou do navegador da Web — está funcionando adequadamente.
- Para verificar se o notebook deve ser membro de um domínio do Windows para usar os recursos, entre em contato com o administrador de sua rede.

A conexão da rede está lenta

Verifique se o adaptador de rede está configurado para a velocidade e o dúplex exigidos por sua rede. Para obter informações sobre as exigências de sua rede, entre em contato com o administrador da rede.

Não foi possível encontrar nenhum computador em Ambiente de Rede ou em Locais de Rede

- Verifique a conexão do adaptador de rede com a rede.
- Se você fizer parte de um grupo de trabalho do Windows, verifique se o nome de grupo está correto.
- Se fizer parte de um domínio do Windows, verifique se o nome desse domínio está correto e se você efetuou logon no domínio correto.

Problemas de PC Card

Não é possível ouvir os alertas de PC Card

- Ative os alertas de PC Card na seção de gerenciamento de energia do do sistema operacional.
- Pressione o botão de volume para aumentar o volume.
- Clique duas vezes no ícone do alto-falante na barra de tarefas e, em seguida, desmarque a caixa de seleção "Sem Áudio".
- Pressione o botão sem áudio no notebook e verifique se a luz correspondente está apagada. (O som provavelmente poderá ser ouvido quando o botão de sem áudio estiver desativado.)
- Verifique se algum headset, alto-falante externo ou fone de ouvido está conectado ao notebook. Esses dispositivos desativam os alto-falantes internos. Se um desses dispositivos estiver conectado ao notebook, use-o ou desconecte-o .

O PC Card não funciona e não é possível ouvir os alertas

- Verifique se a placa está inserida com a etiqueta voltada para cima.
- Verifique se o PC Card está configurado corretamente. Para obter informações sobre configuração, consulte a documentação do PC Card. Informações adicionais sobre configuração do PC Card são fornecidas na documentação específica que acompanha alguns modelos.
- Verifique se o PC Card está funcionando corretamente experimentando-o em outro notebook.
- Se você estiver tentando acessar um PC Card de armazenamento:
  - ❏ Verifique se você está usando a designação correta de unidade.
  - ❏ Verifique se o PC Card está formatado corretamente. Para obter informações sobre configuração, consulte a documentação do PC Card.

O notebook não reconhece o PC Card

- Remova o PC Card e o coloque novamente.
- Reinicie o notebook.
- Verifique se o PC Card está funcionando corretamente experimentando-o em outro notebook.
- Se você estiver usando um PC Card para vídeo com zoom, consulte a documentação específica ao seu modelo para verificar se o notebook suporta esse recurso.
- Se a placa exigir um IRQ (pedido de interrupção), verifique se há algum disponível.

O PC Card de rede interrompe a comunicação

A placa pode ter sido reiniciada quando o Modo de Espera foi iniciado ou quando o notebook foi desligado. Para reiniciar a placa, feche todos os aplicativos abertos e, em seguida, remova e insira novamente a placa.

O modem com PC Card não está funcionando

Desative o modem interno de acordo com as instruções da Ajuda on-line e da documentação impressa do sistema operacional.

Problemas de Televisão

O plugue de S-video possui 7 pinos

O plugue de S-video em alguns notebooks possui 7 pinos. Em algumas regiões, os cabos de S-video padrão possuem conectores de 4 pinos. O cabo de S-video de 4 pinos pode ser usado em um plugue de S-video de 7 pinos.

Para obter informações sobre quando usar cabo de S-video para S-video ou outro tipo de cabo, como o S-video para Scart, consulte a documentação de seu televisor.

A televisão está em branco

- Toque ou mova o dispositivo apontador – TouchPad, bastão apontador ou mouse externo (opcional).
- Saia do Modo de Espera ou da Hibernação.
- Se o notebook estiver extremamente quente ou frio, aguarde até que ele atinja a temperatura ambiente.
- Alterne a imagem para a televisão. Para obter instruções:
    - ❏ Consulte a documentação específica ao seu modelo.
        - ◆ Alguns modelos contam com uma tecla de acesso para alternar a imagem entre o monitor do notebook e dispositivos externos opcionais, como monitores e televisores.
        - ◆ Alguns modelos possuem configurações no utilitário de Configuração que interferem no local de exibição. Por exemplo, em alguns modelos, é possível abrir o utilitário de Configuração de acordo com as instruções da documentação específica ao seu modelo e, em seguida, selecionar o menu **Dispositivos do Sistema >** item **Dispositivo de Exibição de Vídeo > configuração Ambos**.

- ❏ Consulte também a Ajuda on-line ou a documentação impressa do sistema operacional. Alguns sistemas operacionais contam com recursos de área de trabalho estendida que interferem no local de exibição.

- ■ Verifique se a saída de TV está ativada em seu notebook. Para obter instruções, consulte também a Ajuda on-line ou a documentação impressa do sistema operacional.

Problemas de Temperatura

 Use o notebook somente nas faixas de temperatura indicadas na seção de especificações da documentação específica ao seu modelo.

O notebook parece estar anormalmente quente

- Deixe o notebook esfriar e, em seguida, retome seu trabalho. Quando for utilizá-lo, verifique se todas as aberturas de ventilação estão desobstruídas. Superfícies macias (como camas, estofamentos, carpetes ou tecidos grossos) ou superfícies firmes (como uma impressora adjacente ao notebook) podem bloquear as aberturas e provocar esse superaquecimento.
- Feche todos os jogos e aplicativos que você não estiver usando.

A bateria fica quente após o carregamento

Nenhuma ação é necessária. É natural que ela se aqueça durante o carregamento.

Problemas de USB

Um dispositivo USB não funciona

- Se esse dispositivo exigir alimentação externa, verifique se ele está firmemente conectado à tomada elétrica e ao conector USB no notebook.
- Verifique se o dispositivo está funcionando apropriadamente conectando-o a um conector USB em outro sistema.
- Entre em contato com o fabricante do dispositivo para verificar se você está usando o(s) driver(s) corretos.
- Use o utilitário Gerenciador de Dispositivos do sistema operacional para verificar e solucionar qualquer conflito entre recursos.

Um dispositivo USB não funciona durante a inicialização

Consulte a documentação específica ao seu modelo para obter informações sobre suporte de herança USB. (O suporte de herança USB permite que um dispositivo USB, como um teclado ou mouse externo (opcional), funcione durante a inicialização, antes de o Windows carregar.)

Problemas de Dispositivo de Rede Local (LAN) sem Fio

 Consulte também a seção "Problemas de Internet" .

O notebook não consegue conectar-se à rede sem fio

- Verifique se o dispositivo está ligado. Na maioria dos modelos, uma luz acende ou muda de cor quando o dispositivo é ligado. Para obter mais informações sobre como ativar e desativar um dispositivo de LAN sem fio e sobre como usar o indicador de dispositivo de LAN sem fio no notebook, consulte a documentação específica ao seu modelo.
- Verifique se a antena ou as antenas não estão obstruídas. Para obter informações sobre o número e o local das antenas em seu notebook, consulte a documentação específica ao seu modelo.
- Verifique se você está dentro da faixa ideal de ponto de acesso (para uma conexão de infra-estrutura) ou de outro computador equipado com dispositivo sem fio (para uma connexão ad hoc).
- Use o utilitário Gerenciador de Dispositivos do sistema operacional para verificar se o driver do dispositivo correto de LAN sem fio está carregado e funcionando apropriadamente.
- Verifique se você está usando o SSID correto.
- Verifique se as configurações de criptografia sem fio estão corretas.
- Se você estiver tentando estabelecer conexão com uma rede ad hoc, verifique se as configurações de canal estão corretas.
- Verifique se o desempenho da rede local (LAN) sem fio está sendo afetado pelos seguintes fatores:
    - ❏ Tipo e espessura dos materiais de construção do prédio (tijolo, aço, concreto, vidro etc.)

- ❏ Equipamentos eletrônicos e de comunicações e sistema de CA de alta tensão (HVAC) vizinhos.
- ❏ Pessoas ou objetos em movimento no espaço entre a antena e o ponto de acesso.
- ❏ O número de usuários que estão conectados ao mesmo tempo em uma única área a um único ponto de acesso.
- ❏ A concentração de pontos de acesso dentro de uma área.
- ❏ A utilização do canal.

O notebook não consegue acessar recursos da rede

- Se você efetuar logon em uma rede sem fio por meio de um ponto de acesso, mas o notebook não conseguir conectar-se aos recursos da rede, é provável que o seu notebook não tenha sido associado a um endereço IP. Provavelmente você precisará requisitar e renovar seu endereço IP da rede no prompt de comando usando os comandos de configuração IP requisitar e renovar.
- Verifique se as configurações de criptografia sem fio estão corretas.

A conexão é interrompida após 3 minutos

Se o Windows XP Service Pack 1 estiver instalado em seu notebook, a autenticação do dispositivo de rede local (LAN) sem fio já está ativada. A autenticação de dispositivo de LAN sem fio ativada necessita de um servidor de autenticação na rede para que o dispositivo de LAN sem fio possa acessar a rede. Se a autenticação do dispositivo de LAN sem fio do dispositivo correspondente em seu notebook estiver ativada e não houver servidor de autenticação na rede, a conexão sem fio será interrompida a cada 3 minutos.

Se a rede não exigir autenticação de dispositivo de LAN sem fio, você poderá evitar essas interrupções de conexão desativando a autenticação de dispositivo de LAN sem fio no notebook. Para desativar a autenticação de dispositivo de LAN sem fio:

1. Selecione **Iniciar > Painel de controle > Conexões de rede**.
2. Clique com o botão direito do mouse em conexão sem fio e, em seguida, selecione **Propriedades**.
3. Selecione a guia **Redes sem fio**.
4. Selecione o nome da rede na janela **Redes preferidas** e, em seguida, **Propriedades**.
5. Selecione a guia **Autenticação**.
6. Verifique se a caixa de seleção de autenticação está desmarcada.
7. Selecione **Aplicar** e, em seguida, **OK**.

O notebook não consegue conectar-se à Internet quando o WEP está ativado no ponto de acesso

O Windows XP Service Pack 1 muda a numeração do índice do código do protocolo de criptografia sem fio (Wireless Encryption Protocol – WEP) em relação à numeração atribuída ao código na versão original do Windows XP. Na versão original (XP Gold), os códigos de índice são numerados de 0 a 3. O Windows XP Service Pack 1 (SP1) muda a numeração dos códigos de índice para o intervalo de 1 a 4.

Conseqüentemente, se você estivesse usando o código 1 do WEP em um cliente com o Windows XP Gold instalado, precisaria usar o código 2 do WEP com o mesmo cliente com o Windows XP SP1 instalado.

A indicação da taxa em Status da Conexão é variável

Se a indicação da taxa em Status da Conexão variar mesmo quando a unidade é fixa, talvez não seja necessário fazer nada.

O algoritmo para a determinação da taxa de dados verifica os dados pacote por pacote e ajusta a taxa de dados para as condições do momento. Os pacotes perdidos ou danificados farão com que a taxa de dados caia e os pacotes bons subseqüentes farão com a taxa aumente.

Os pacotes podem ser perdidos ou danificados por distúrbios de radiodifusão. Por exemplo, em escritórios, outras transmissões de outras redes locais sem fio podem causar distúrbios. No ambiente doméstico, os distúrbios podem ser provocados por fornos de microondas ou telefones sem fio.

Alguns cartões de rede local sem fio não atualizam os respectivos indicadores de taxa e provavelmente não mostram a taxa de conexão real.

A capacidade de processamento e a faixa de conexão variam

Se houver grandes variações na capacidade de processamento e na faixa mesmo quando o equipamento é fixo, uma possível causa são fontes vizinhas de interferência de radiofreqüência. Os rádios de rede local sem fio funcionam em bandas de freqüência não licenciadas nas quais vários outros tipos de dispositivo de rádio provavelmente operam. Esses dispositivos de rádio podem interferir severamente no desempenho da rede local sem fio. Os dispositivos que podem causar interferência incluem telefones sem fio, forno de microondas e dispositivos Bluetooth.

Se a causa do problema for um telefone sem fio, tanto o telefone quanto o dispositivo de rede sem fio podem ser movidos para outra freqüência na banda para melhorar o desempenho. Para obter instruções sobre mudança de canal, consulte a documentação de seu telefone ou do dispositivo de rede local sem fio.

O notebook não consegue detectar um dispositivo Bluetooth

- Verifique se o dispositivo Bluetooth está ligado.
    - ❏ Alguns telefones Bluetooth devem ser definidos para serem detectados e podem ser detectados por outros dispositivos durante um curto período apenas.
    - ❏ Na maioria dos notebooks, a configuração do dispositivo encontra-se em Todo o Bluetooth Neighborhood. Para obter mais informações, consulte a documentação que acompanha o dispositivo Bluetooth.
- Atualize a lista de dispositivos Bluetooth de acordo com as instruções na documentação do seu Bluetooth.
- Verifique se:
    - ❏ Se a pesquisa Bluetooth de dispositivos está ativa.
    - ❏ As respostas do dispositivo à pesquisa Bluetooth não são filtradas.

Índice

B

C

Solução de Problemas

G

H

I

J

L

M

S

Solução de Problemas

T

U

V

W